

令和6年度 患者満足度調査を 活用した改善事例

令和6年11月に実施した患者満足度調査におきましては、
皆様ご協力いただきありがとうございました。
いただいたご意見・ご要望をもとに改善した事例を
いくつか報告します。



ご意見: 受付事務員さんの笑顔が少ない、冷たい印象を受ける

①窓口職員の接遇向上

従来看護師のみ参加していた

「看護師長研修Ⅱ 患者対応(面談、接遇等)」を幅広く周知し、窓口対応職員や事務職員も参加しました。より丁寧且つ患者さんに寄り添った対応を心がけて参ります。



ご意見：入院中にWi-Fiがすぐ切れる、安定しない

②Wi-Fiが接続できる時間を延長

Wi-Fiが自動で切断・リセットされる時間を延長しました。

何度もログインしていただくことなく良いように改修いたしましたので、利便性の向上が見込めます。



The image shows a blue login screen for 'Free Wi-Fi' at Ryumoku University Hospital. At the top left is the hospital's logo and name. Below it, the text '病棟用' (Inpatient Use) is displayed. A large black Wi-Fi symbol is centered. Below the symbol, the text 'Free Wi-Fi' is written in large, bold letters, followed by '無料 Wi-Fi ご利用いただけます' (Free Wi-Fi available for use). There are two input fields: 'SSID' and 'PASSWORD', each with an orange label and a white input area. At the bottom, a '注意事項' (Notice) box contains three bullet points: 'ご利用の際は利用規約への同意が必要となります。' (Consent to the terms of use is required when using the service.), 'パスワードは定期的に更新されますので、受診票をご確認ください。' (The password is updated periodically, so please confirm it with your medical certificate.), and '接続設定等のサポートは一切行っておりません。' (We do not provide support for connection settings, etc.). The last point is underlined in red.

熊本大学病院
RYUMOKU UNIVERSITY HOSPITAL

病棟用

Free Wi-Fi
無料 Wi-Fi ご利用いただけます

SSID

PASSWORD

注意事項

- ・ご利用の際は利用規約への同意が必要となります。
- ・パスワードは定期的に更新されますので、受診票をご確認ください。
- ・接続設定等のサポートは一切行っておりません。
ご自身で設定をお願いします。

ご意見：飲食スペースが少ない、食事できるところが増えてほしい

③イートインコーナーの設置

中央診療棟2階に新たにイートインコーナーを設置しました。

お気軽にご利用ください。

また、R6.12にオープンした、くすのきテラス内に

「レストランSakura」を設けております。

座席を多数設置しており、メニューも豊富ですので是非ご利用ください。



イートインコーナー
(中診療棟2階)



レストランSakura

ご意見：図書館の本を充実させてほしい

④院内図書 所蔵する本の拡充

患者さんの満足度向上のため、

院内図書室で所蔵する本を増やしました。

最新版の医療書籍や文学賞受賞作品などを揃えております。

入院患者さんだけでなく、外来患者さん・お付き添いのご家族もご利用可能ですので、是非お立ち寄りください。

